

働く人をめぐる感情労働の様相

——インタビューの質的分析によるカテゴリー生成——

The Aspects of Emotional Labor among Working People —— Category Generation through the Qualitative Analysis of the Interview ——

大塚 弥生・久村 恵子・山口 和代

Yayoi OTSUKA, Keiko KUMURA and Kazuyo YAMAGUCHI

要 旨

労働者の感情労働の実態を明らかにするために、従来の感情労働が極めて高く想定される職種のみならず、技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種、感情労働が想定されていない職種の3職種に属する労働者に対してインタビューを行った。質的分析によるカテゴリー生成の結果、感情労働には、「他者に向けて行われる」表面化した行動と、「自己の内面で行われる」表面化しない行動の2面があることが確認されたが、本稿では、「他者に向けて行われる」表面化した感情労働の様相に焦点を当て報告する。「他者に向けて行われる」表面化した感情労働の概念は38個、サブカテゴリーは12個、カテゴリーは3個であった。これらのカテゴリーは質的に異なる様相を示しているため、生成された各概念、サブカテゴリー、カテゴリーの内容について精緻化し考察した。

問題と目的

近年、日本においては社会全体のサービス産業化が進んでいる。顧客の満足を追求する「ホスピタリティ」や「おもてなし」という姿勢は、従来の対人サービス業界で求められるだけでなく、顧客や利用者との対面する場面を持つあらゆる業種においても重要視される価値観となっている。それに伴い、顧客や利用者自身もそのサービスを当然のこととして期待するようになっている。このような社会動向の中で、就業時における労働者の心の働きを労働の一つとする「感情労働」の概念が広がりを見せている。

「感情労働」とは、Hochschild (1983) によって提唱された概念であり、「公的に観察可能な表情と身体表現を作るために行う感情の管理」である。Hochschild は、感情労働を行うために、労働者はその職務にふさわしい感情（感情規制）にそって自分の感情をコントロール（感情管理）すると

し、その場で必要とされる感情を抱いたふりをする「表層演技」と、労働者自身がその感情を抱くようにする「深層演技」があることを示した。

Hochschild が「感情労働」の概念を提唱して以来、日本における感情労働研究が盛んにおこなわれるようになり、これまでに様々な知見が蓄積されてきている。Hochschild は感情労働を行うことの代償として、バーンアウトや非正直であることへの罪悪感、感情を自分のものと認識できなくなる「自己疎外」の可能性を指摘している。その後、感情労働の心理的側面への影響については多くの研究がなされてきている。

特に、近年の研究結果として、感情労働とメンタルヘルスの関係性については、感情労働がネガティブな影響を与えるという側面だけでなく、職務満足ややりがいといったポジティブな面とのつながりも指摘されている（田村 2018, 久村 2019）。さらに、「職務関与」が「緩衝効果」として働いていること（榊原・冨塚・遠藤 2017）や、対人援助職において、感情労働をすることによる「共感疲労」がメンタルヘルスに影響を及ぼしているとする指摘（武井 2001, 2006）がある。また、感情労働が「ストラテジー」として積極的に行われていること（油布 2010）や、「感情労働したいのにできない状況」がバーンアウトの現象に関与している（三橋 2008, 土井 2015）なども確認されてきている。

これらの結果より、感情労働そのものが問題なのではなく、感情労働を行う意味や意図、あるいはそのプロセスが、ネガティブ／ポジティブな帰結をもたらしていることが指摘されてきている。すなわち、感情労働には複数の要因が絡みあっており、感情労働を引き起こす要因やプロセスをより詳細に解明することが課題となっていると考えられる。

また Hochschild が客室乗務員を対象にした研究成果を発表して以来、感情労働研究の対象としては、対人サービス業や対人援助職に焦点が当てられてきた。近年、その対象は様々な職種へと広がりを見せているが、これまでの感情労働研究には、研究分野と研究対象に著しい偏りがあり、研究分野と対象が異なることによって、感情労働の概念や定義も一定ではないことが指摘されている（久村 2016, 山本・岡島 2019）。

確かに、Hochschild は、表面上、自分の感情を偽る「表層演技」と自分自身の感情を変えようとする「深層演技」によって感情管理を行うとしている。この概念は、表面化した行動とそれを行うために自己の内面で行われている行動が合わさったものである。これまでに感情労働研究において作成されてきた質問紙調査の項目においても、感情労働の表面行動と個人の内面行動は区別して扱われていない。例えば、萩野ら（2004）は、「本心とは異なる感情を示すことがある」という行動と、「自分の感情を抑えることがある」という内面の行動を「感情不協和」に分類し、同じ内容を矢部・東條（2011）は「感情表出操作」としている。その一方、須賀・庄司（2007）、石川（2011）、安賀・大蔵（2015）は個人の内面行動を含む行動の表現を「感情不協和」あるいは「感情抑制」と表現している。

これらのことから、対人サービス業・対人援助職に限らず、様々な業種・職種を対象に、同じ定義と方法を用いてアプローチすること、さらに、複数の要素が絡み合っている感情労働の実態を細分化してとらえることにより、感情労働が生起するプロセスとその結果について明らかにする研究が求められていると言えよう。そこで本研究では、従来の感情労働が極めて高く想定される職種のみならず、技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種、感情労働が想定されていない職種の3職種に属する労働者に対してインタビューを行い、質的分析をすることによって、感情労働が生起するプロセスを捉えることを目指す。そのためにはまず、基礎研究として、感情労働の最も表層的な側面から検討を進める必要があると考える。そこで本稿では、そもそも労働者は感情

労働として「何をしているのか」という、「感情労働の実態」を明らかにすることを目的とする。

調査方法

1. 対象者（研究協力者）

研究協力者（以下、協力者）は機縁法により募集した。感情労働が極めて高く想定される職種（以下、EL 職）として中学校および高等学校の教員 5 名と営業職 1 名、技術職である程度の感情労働が想定される職種（以下、技能系 EL 職）として美容師 4 名と鍼灸師等 2 名、感情労働が想定されていない職種（以下、非 EL 職）として事務職員 3 名と自動車整備士 3 名の各職種 6 名に対し、研究の同意を得てインタビューを行った。協力者の属性は表 1 に示した。

2. データの収集方法

分析データは、研究実施者 2 名により、各協力者に対する半構造化面接により収集された。面接内容は、協力者の同意を得て、メモ及び IC レコーダーによって記録した。面接期間は、2018 年 12 月～2019 年 2 月、1 回あたりの所要時間は、60 分～90 分であった。面接場所は、研究実施者のオフィスまたは協力者の職場において、他者に聞かれることのない隔離された静かな環境で行った。

インタビューのガイドラインとして属性、職務内容、感情労働の程度と内容、感情労働の結果および影響の 4 つの項目を設定した。職務内容に関しては、現在の職務内容および顧客・生徒・利用者と関わっている仕事の内容とその程度について聞き取りを行う。感情労働の程度と内容に関しては、相手の感情に注意を向けたり、気にしたりするか。その時、どんなことを考え、どのように行動しているかについて聞き取りを行う。

3. 倫理的配慮

調査をする上での倫理的配慮として、協力者には、インタビューを行う前に、文書及び口頭で研究の目的と意義、研究成果の発表方法、個人情報保護の方法（データの保管と管理方法）、侵襲及び安全管理に関する配慮内容について説明し、文書で同意を得た。また、この一連の手続きについては、研究者の所属大学の「人を対象とする研究」倫理審査で承認を得ている。

表 1 研究協力者の属性

EL職					技能系EL職					非EL職				
	職種	性別	年齢	勤続年数		職種	性別	年齢	勤続年数		職種	性別	年齢	勤続年数
A	教員	女性	41	22	G	美容師	女性	28	6	M	事務職員	女性	58	38
B	教員	女性	36	6	H	美容師	男性	35	18	N	学校職員	女性	29	7
C	教員	女性	40	10	I	鍼灸助手	女性	47	10	O	学校職員	男性	36	12
D	教員	女性	38	6	J	鍼灸師	女性	59	25	P	整備士	男性	33	13
E	教員	男性	33	11	K	美容師	男性	53	20	Q	整備士	男性	30	13
F	販売	男性	51	20	L	美容師	女性	47	27	R	整備士	男性	26	6

4. 分析方法

本研究の主目的は感情労働の様相を示すことであり、理論的飽和を目指すものではないが、感情労働のプロセス的特性を検討するため、研究者の視点を重視した修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Modified grounded theory approach: 以下、M-GTA) (木下, 2003, 2007) を用い、その手順を応用して分析した。データの分析は、以下の手順に従って行った。

1) 逐語録の作成

録音したインタビューを全て逐語にし、固有名詞を匿名化した逐語録を作成した。

2) 感情労働の実態に関係する語りの選出

各協力者の逐語データのうち、感情労働を行う意図や原因と感情労働のありように影響を与えている要因について語られている「感情労働の起因とその様相への影響要因」部分と、協力者が実際に行っている「感情労働の実態」そのものについて語られている部分、さらに、感情労働を行ったことによる「結果・影響」について語られている部分の3つを区別し、選定した。

本稿では、これらのうち、協力者が行っている「感情労働の実態」部分を分析し、報告する。

3) 概念・サブカテゴリー・カテゴリーの生成

- ① 「感情労働の実態」について述べられている語りのまとまりごとに解釈を行い、コード名を付けた (オープンコーディング)。複数の解釈が考えられた場合、それらを併記した。
- ② すでにコードが付けられたものに類似した事例を考慮しつつ、すべての感情労働についての語りにコードを記した。
- ③ 類似したコードをまとめ、それらに共通する概念を生成した。
- ④ 生成された概念を見直し、解釈を検討して定義を明確にし、概念を修正、精緻化した。
- ⑤ 概念相互の関連性を見ながら、類似概念からサブカテゴリーを生成した。
- ⑥ サブカテゴリー間の関連性を検討してグループを作り、カテゴリーを生成した。

4) 概念・サブカテゴリー・カテゴリー間の関連分析と関連図の作成

生成された概念・サブカテゴリー・カテゴリー間の関連性を検討し、全体のプロセスや影響関係についての仮説モデルを図式化し、ストーリーラインとしてまとめた。

上述の2)、3) および4) の分析は、専門領域を異にする本研究実施者3名により、臨床心理学、組織行動学、異文化コミュニケーションの視点から実施した。このことにより、対人関係およびコミュニケーションという共通視点を持ちながら、特定の専門領域に限定されない概念・サブカテゴリー・カテゴリーの生成およびストーリーラインの作成を目指した。

分析結果

上述した分析方法に基づき分析した結果、概念は62個、サブカテゴリーは22個、カテゴリーは7個が生成された。概念・サブカテゴリー・カテゴリーの関連性と影響関係を検討した結果、カテゴリーは大きく二つの領域に分けられることが明らかとなった。

すなわち、感情労働には、「他者に向けて行われる」表面化した行動と、「自己の内面で行われる」表面化しない行動の2面があることが示された。感情労働が生起するプロセスとその結果について明らかにしていくことを目指し、基礎研究として、感情労働の最も表層的な側面から検討を進める必要があると考える。

そのため、本稿では、観察可能な「他者に向けて行われる」表面化した感情労働の様相を報告する。「他者に向けて行われる」表面化した感情労働の概念は38個、サブカテゴリーは12個、カテゴリーは3個であった。

1) 関連図とストーリーライン

概念・サブカテゴリー・カテゴリーの関連を、図1に示した。感情労働には様々な行動があることが明らかとなったが、それらは並列的、あるいは一面的なものではなく、異なる様相を表している。

分析の結果、協力者が行っている感情労働は、その質によって異なる3つの様相（【感情労働のスキル】、【感情労働のパターン】、【対応のスタイル】）に同定された。

労働者は仕事で他者（顧客・利用者・生徒など）と関わる際、相手を適切な、あるいは望ましい感情状態にするために様々な【感情労働のスキル】を使っている。これらのスキルはその状況によって異なる意味を持ち、【感情労働のパターン】を生み出している。

さらにこの感情労働は、それを行う個人の姿勢により、機械的な反応から個人の価値観や仕事への意識を反映した有機的な応対まで、異なった【対応のスタイル】で表出される。

各概念（様相）の内容は、以下の通りである（【 】カテゴリー、〈 〉サブカテゴリー、[]概念、「 」協力者の語り）。

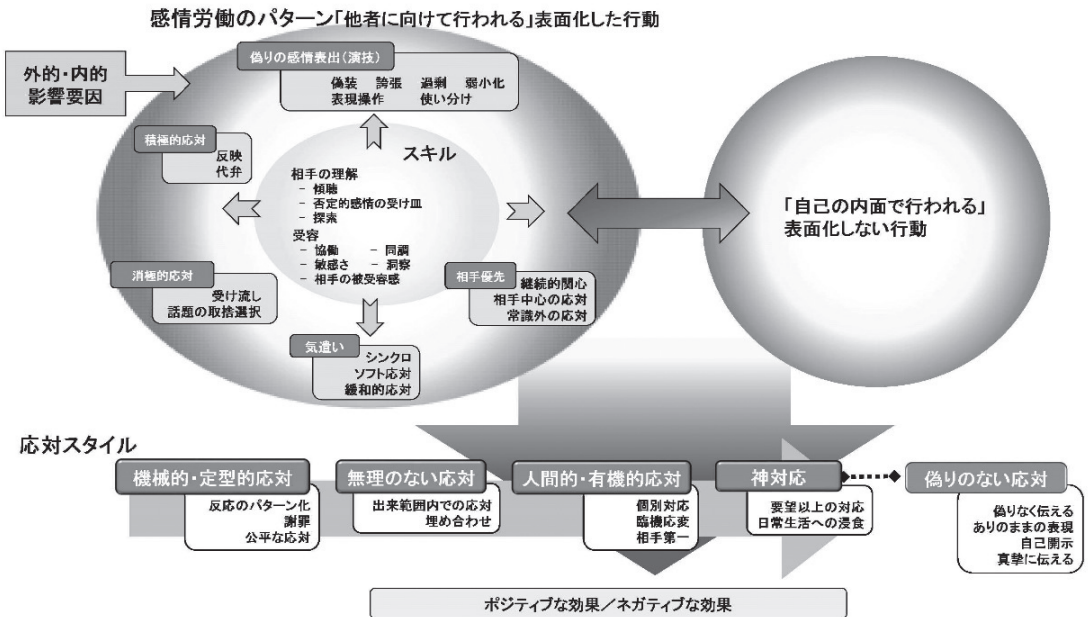


図1 感情労働概念図

①【感情労働のスキル】

労働者は、〈相手の理解〉と〈受容〉に関わる複数のスキルを用いて感情労働を行っている（表2）。

A. 〈相手の理解〉スキル

〈相手の理解〉を目指すスキルには、[傾聴]、[探索]、[否定的な感情の受け皿]がある。例えば「体調が悪いのはごはん食べてないからだな、なんでごはん食べてないのかなって聞いてくと、まあごはんが用意されてないからって言って、用意されてないのは、お母さんとかお父さんが精神疾患でもう外にも出られないとか」や「どんな気持ちでその話をしているのか、怒っているのか、悲しいのか、なんかこう、解決してほしいことがあるのか。何をしにここにきたのかな？」などの語りは、まず相手の気持ちを理解しようと相手の話に耳を傾け、[傾聴]をしていることを表している。

「違和感あったら遠慮なく言ってください」や「相手がちょっとこうびくびくとしてきたら、すこし話の持っけていき方を変える」、「考えてみるんですけど、その方が今どうしてほしいとか」の語りには、相手の状況や内面を知ろうと[探索]している対応が見られる。

さらに、「でも泣きたいのは相手だし。一番情けないとか、どうしようって思うってのも相手なので、それを私がしてしまっってはいけないなっておもって、ぐってして」や「人の怒りを受け止めたり、まあ愚痴を受け止めたり」の語りには、相手が自分の感情を表現しやすくなるような対応によって[否定的な感情の受け皿]となっていることが示されている。

これらのことから、労働者は、他者の感情に働きかける前にまず相手の気持ちを受け止め、相手の内面を理解しようとする働きをしていることが見て取れる。

B. 〈受容〉スキル

〈受容〉を目指すスキルには、[協働]、[同調]、[相手の被受容感]、[敏感さ]、[洞察]がある。

まず、「そういう子と一緒に考えて、一緒にどうしよ～っていう」のように、相手と同じ立ち位置で一緒に問題解決をしようと[協働]をすること、「一緒に泣いちゃったり」や「なるほどねってわかったときは、やっぱりこう、協調する」のように、相手と同じ感情状態になり、同じ感情を表現する[同調]をすることがある。

さらに、相手と同じ感情を表現するだけでなく、相手に、自分が理解されている・わかってもらえたと感じてもらえるような反応を返す。例えば「どういうふうにしたかったっていうのは聞いた上で、あ、それいいねって、まずはなります。だけど、それにプラスもっところしたらいいんじゃないかとか」や「でもほんとにそうでしたよね～。みたいなことはすんなりでできて、あ、うれしそうだなっていうのを見て、あ、そういう感じでほめるといいのかなって」に見られるように、相手を肯定する発言をし、[相手の被受容感]をもたらす言動を行っている。

相手を理解した上で受け止めていこうとすることは、相手をはっきりと表現していなくても相手の感情や要求を知ろうとする行動にもなる。「もう仕草だったりとか、声の抑揚もありますし、意外と一番分かりやすいのが目の動きがすごい顕著に表れたりする方は多いですよ」や「目線とか、きょろきょろしたりとか。そういうのが、多分、何か合図があると思うんですよね」などの語りには、相手の些細な様子にも注意を向け、その意味を捉えようとする[敏感さ]が表れている。

あるいはそれまでの経験から、相手の内面は「無意識的になると、もう入ってくるっていうような感じに。感覚としては」や「こういうことを言われるとうれしいとか、こういうことを言われると落ち込むとかっていうことが、もうわかるようになってきたので」のように、相手を理解しよう

表2 【感情労働のスキル】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例
相手の理解 受容	傾聴	相手の話の話を傾け、相手を理解しようとする行動	どんな気持ちでその話をしているのか、怒っているのか、悲しいのか、悲しいのか、なんかこう、解決してほしいことがあるのか。っていうのは、何をここにききたのかな？っていうのは、結構気にしながら話を聞きます
	探索	相手の状況や内面を知ろうとして、情報収集する	ある程度はそういういったお客さんの表情や話し方にも注意を向けながらしています。それに納得されてるかされてないかもありますし、まあお客様によってはほんとに急に急がれてる方もいらっしやいますし、あんまり長く説明をそこまで必要とされてない方もいらっしやるので、
	否定的な感情の受け皿	相手が否定的な感情を表現することのできるための受け皿となる	結構その人の怒りを受けとめたり、まあ愚痴を受け止めたりってことが多かったと思います
	協働	相手の立場に立ち、相手と一緒に考えて、問題を解決する	やっぱり一緒に履修登録とかを考えて、なんていうんでしよう、抽選で外れる子もいるわけですよ。で、卒業がかかっていると。で、泣いて、もう笑ってる、で、そういう子と一緒に考えて、テーマ科目が足りないねって言って
	同調	相手と同じ感情状態になり、相手と同じ感情表現をする	相手の本当におうちの状況が厳しかったりとかすると一緒に泣いちゃったりとか、けっこうします
	相手の被受容感	まずは相手を理解し、相手にも理解されていると感じさせる	ちゃんと話は聞いて、はい、じゃあ何時何時っていう事務的ばかりじゃなくて、なんか、どうされましたか？とかそういう話を聞いて、で予約を取るっていう。安心してきてもらえようには会話できるように気を付けてます
	敏感さ	相手ははっきり表現しなくても相手の望みを感じ取る	多分、何か合図があると思うんですね。たぶんそういうのをいち早く気づけるようには、意識したりとか。雑誌をお出しするんですけど、待っていただきたい間に。もう雑誌読み終えちゃったかなあっていうのを言われる前に気づいたりとか
洞察	相手の様子は、意識的な努力によらずごく自然に認知され、理解できている	なんか取り入れるというよりは、まったくもう、入ってくるっていう感じかなあと、	

と意識しなくても、ごく自然に「洞察」される場合もある。

労働者は、相手に意識的・無意識的に注意を向け、相手の感情状態に合わせた応対をして、相手に「自分が理解されている」と感じさせる働きをしている。

②【感情労働のパターン】

労働者が行う個々の言動は、その場の状況・労働者自身の感情や意図・相手との関係性において、それがどのような意味を持つかという側面を持つ。感情労働には、〈積極的応対〉、〈消極的応対〉、〈偽りの感情表出〉、〈気遣い〉、〈相手優先〉の5つのパターンが見いだされた（表3）。

A. 〈積極的応対〉と〈消極的応対〉パターン

〈積極的応対〉には、「それは大変だったよね。それだったら、こんだけ心も体も苦しいのは当たり前だよ」のように、自分が受け止めている相手の状態を言葉にして伝え返す「反映」や、自分の内面を表現することができない子どもに代わって、その気持ちを「代弁」するなど、相手と積極的に関わる行動がある。

その一方で、「ひやひやするからもう言わない方がいいなと思ったりして」や「あまり核心には触れないようにしたいので、言葉数は少なめにしてる」のように、自分にとって扱いやすい話題を選んでいく「話題の取捨選択」をする。

あるいは、「それをずっと、そうなんだ〜って聞くみたい。気晴らしと一緒に付き合うみたい」や「掘り下げて聞くようなことをしないように、深くこっちはそれでそれで？っていうことはしないように」のように、相手を否定しないが、話が深まらないように「受け流し」ていく、相手との関わりをセーブする〈消極的応対〉がある。

B. 〈偽りの感情表出〉パターン

感情労働は、自分自身の正直な、ありのままの感情や考えとは異なるものを表現することで、相手の感情を操作しようとする行為でもある。このような〈偽りの感情表出〉にも、その偽り方には様々なパターンが見られた。

まず、「そこでそんなにこちらが感情的になることもなかったです。逆に、演技で感情的にするとかはありましたけど」や「意外と謝ってるフリっていうのは得意ですね」、「腹の中ではこいつこのやろ〜、いきなり怒鳴り込んできやがってって思うけど、ああ、そうなんですっていうように」に見られるように、その時の自分の感情とは異なる感情を表現する「偽装」がある。

さらに、「本当はそんなに怒ってないんですけど、ものすごく怒ってるよっていうのを、怒るよっていうのをアピールしたりとか」や「本当は30パーセントぐらいだけど、ちょっと50ぐらいで怒るかあっていうときもあります」のように、全く嘘ではないが実際よりも大げさに表現する「誇張」がある。

逆に「ちょっと怒りも表現しながら言い、でもそれをストレートに全部はぶつけられない」や「怒りが少しかう気持ちの中で出てきたとしても、それはもう抑えて、きちっと、平常心でいる努力をしています」のように、実際の感情を隠したり、弱く表現したりする「感情表出の弱小化」を行う場合もある。

感情表現はその程度だけでなく、表現の仕方が工夫されることがある。「なるべくそういう深刻な話の時は低いトーンで話そうって」や「あんまり感情であんまり言ってもなって思うところはあるんですよ。もし感情を表すにしても、表現の仕方は気を付けないと」の語りには、その時の自

分自身の感情のままにふるまうのではなく、[表現操作]を行っていることが見て取れる。

上記の〈偽りの感情表出〉は、常に同じパターンで行われるのではなく、状況によって[使い分け]もなされている。例えば、「ネガティブの感情はちょっと減らし気味に出しますし、ポジティブな感情はもうちょっと盛って。上乘せして表現している気がします」のように[誇張]と[感情表出の弱小化]が使い分けられていたり、「自分の出してあげた方がいいような感情は自然に出るときもあるだろうけど、しいて演じて出してる部分もあります」のように、[偽装]する時としない時が分かっていたりする場合がある。

あるいは、「一律絶対冷静とか、一律明るくではないです。やっぱりその案件によって、それから相手、この子はもうめっちゃめっちゃ甘えてきてるからガツンといった方がいいなっていう子は、ちょっとまあ怒ってみるとか」のように、[偽装]や[表現操作]が使い分けられる場合もある。

しかし一方で、「必要以上に丁寧になってしまいますし、気を使ってしまうなっていうところがあります」の語りには、〈偽りの感情表出〉を適度に行うことには難しさがあり、必要以上の感情表現をする[過剰]な対応もあることが示されていた。

C. 〈気遣い〉パターン

感情労働は、相手や相手との関係性を気遣う行為でもある。〈気遣い〉の方法には、以下の3つの方法が見られた。

第1は、「相手のトーンに合わせて少し落ち着きめで接したりとか」や「その方の口調っていうか、声の抑揚が元気な方は元気に行くし、静かな方に元気でいくとたぶん引くので。もうほんとに声も合わせてくし」のように、相手の表現と同様の表現をし、相手と[シンクロナイズ]することである。

第2は、「きっと聞いて辛いだろうなって思う時は、良いことも必ず言う、言わないといけないなっていうふうにするように思いました」や「ちょっとネガティブになってる発言とかをしたときに、それをちょっと軽くするような言葉が入れたらいいかなあとか」に見られるように、相手の否定的な感情を和らげるような発言をする[緩和的対応]である。

第3は、「なんかあったのかな？って思っていると、それじゃないところから質問をしているんですよ」や「いやいやお母さん、それは違いますよ、なんていう話はあるんまりできないな」に見られるような、相手に対して高圧的、侵襲的、断定的な表現をしないようにする[ソフト対応]である。

D. 〈相手優先〉パターン

感情労働はまた、相手を優先しようとする行為でもある。〈相手優先〉のためには、「お客さんが今何を求めているんだろうかっていうようなことが、接客の中ではずっと続いていますね」や「相手の言い方、立ち振る舞い方とか、結構気になるところは気になるので、そういう点では常に気にしてるのかなあ」に見られるように、相手に対して常に関心を向け続けている[継続的な関心]が行われている。

さらに、「一緒にやらざるを得なかったの。何やってるんだ私、みたいな感じでしたけどねえ」や「その時にお客様みえたら、やっぱりそっち優先だし。そのお客さんと対面してる時が、やっぱり100パーセント注ぐ」のように、自分の感情や都合を後回しにして、対応する相手の感情や都合を優先しようとする[相手中心の対応]を行っている。

またこのような〈相手優先〉の対応は、「おいおい、どうなっとなんだこの学校は、と思って。だから廊下からとにかく教室見てるとか。ゴミも散乱、すごかったの。学校の正門入ってから保健室行くまで、ゴミ袋いっぱいになるとか」に見られるように、自分の常識が通用しない状況におい

ても、その場に合わせて動く〔常識外への対応〕にも見ることができる。

③【対応のスタイル】

感情労働の3つ目の様相は、労働者が持つ対応の姿勢や、感情労働をすることに対する価値観を表す【応答のスタイル】である。【応答のスタイル】には、〈機械的・定型的対応〉、〈無理のない対応〉、〈人間的・有機的対応〉、〈神対応〉、〈偽りのない対応〉の5つの形が見られた（表4）。

A. 〈機械的・定型的対応〉スタイル

〈機械的・定型的対応〉は、文字通り、機械的に決まりきった対応をすることであり、これには3つの形態がある。

第1は、「そこで私があみ出したのは、まあ両者の間でもうまくわたっていくためには、学生に対しては、丁寧なことばでは話すんですけど、謙譲語とか尊敬語は使わずに、丁寧語だけで話す」や、「笑顔の量は多めなんだけど、言葉数が少なめっていう分量にしてる」に見られるように、相手の属性や状況に応じて〔反応のパターン化〕をすることである。

第2は、特に〔謝罪〕において、〈機械的・定型的対応〉スタイルが見られることである。例えば、「とにかく、謝ることっていうのは、何があっても、悪くなくもとにかく謝る、っていうところは今までそういうところでやってきた」や「もう割り切ってますね。もうほんとすいませんっていう」、「とりあえずはすいません、あすいません、って言ってますね」などの対応がなされている。

第3は、誰に対しても同じ対応をする〔公平な対応〕がある。これは「ただ内容は、学生に言ってるのとそんなんに変えない。内容は変えないってことは意識している部分」という語りに見て取れる。

B. 〈無理のない対応〉スタイル

〈無理のない対応〉は、労働者自身が自分の負担にならない程度に感情労働を行おうとする姿勢である。

例えば「わたし患者さんがいなければ、あっ、わかりました～ってささっとかけたりするんですけど。忙しいときは、そっちから」や「相手が何を望んでいるか、どうしたいのか。その想いを一緒に共有した上でこちらとしてはご提案をさせていただくというか、ご支援をさせていただく」、「手が止まることに関してはなるべく長引かないようにというか、話が。お客さんが求めていることというか、答えが分かるんだったらもうすぐそれをバンと、こうですよ、って言って」に見られるように、〔できる範囲内での対応〕を行っている。

その一方で、「もし私で無理だなと思ったら、結構男性の職員が出ていくと静かになったりするので、男性の職員を呼んできたり」や「そっちじゃなんかヤダみたいな感じあって。その時、こっちは、ああ、すいませんでしたって言ってたら、向こうも帰り際に悪かったわねって言って」に見られるように、相手の要求に十分応えられなかったときに、無理のない対応でそれを〔埋め合わせ〕しようとする。

C. 〈人間的・有機的対応〉スタイル

対応するときに、より自分自身の気持ちを含め、状況に応じた臨機応変な対応をするのが〈人間的・有機的対応〉スタイルである。

そのためには、「ひとそれぞれ考え方も違うし、それぞれのご年取に応じたライフスタイルが違

表 4 【応答のスタイル】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例
機械的・定型的応対	反応のパターン化	相手や状況に応じたパターンで反応する	男性ってやっぱマッサカサージもちょよつと強めがいいっていうのがあるんで。女性の場合だと、強めにやると、ちょよつと強めって言う話があるんで、やっぱどうしてもちょよつとソフト路線に、すべてが、対話も、ちょよつとソフト路線といっかね。というのにはあるかなって言うのは、あります
	謝罪	理由はどうであれ、まずは謝罪して相手の怒りや不満を鎮める	こっちが悪くなくともとにかく謝れと。まずは謝って、まあ出方見て、っていう感じにはなっちゃいます
	公平な応対	相手によって応対を変えることなく、誰に対しても同じ応対をする	ただ内容は、学生に言ってるのとそんなんに変えない。やっぱ、それ変えたら学生に失礼ですもん。だって、俺には昨日そんなんこと言ってたやんけ、親が出てきたらそんなんこと言うんかいつになっちゃうから
無理のない応対	できる範囲内での対応	業務を遂行する場合にも、可能な範囲で相手の要望に応じる方法を考え、実行する	親が何をしたいのか、どういうことを望んでいるのか、まずそれを分かったうえで、こちらとしてそれにピッタリのものをご提案していくとか、あるいはサービスを提供していく。で、その中でニーズを感じていただいた上で、選んでいただくっていうような考え方
	理め合わせ	相手の期待や要求に調う対応が十分にできなかつたとき、それをカバーする対応をとる	こないだでも案内して帰ってくるときに、そっちじゃなんかヤダみたいな感じあった。その時、こっちも、ああ、すいませんでしたって言ってたら、向こうも帰りに際に悪かつたわねって言って、ま、次も来てくれるんですけど。やっぱその辺の気遣いっていうのは、まあちょよつとありますよ
	個別対応	相手のライフスタイルや対応の仕方の好み、性格やニーズなど、ひとりひとり異なる状況に応じて対応を変える	お客さんに合わせた接客が変わるっていうんですか、お客さんでもしやべりたくない人も絶対いるんで、しゃべりたくない人は一切しゃべりませんよ
人間的・有機的応対	臨機応変	相手の出方や反応、その場の状況やタイミングによって、その態度応対の仕方を変える	本当に泣きそうになっってくる子に対しては、まあちょよつと丁寧に言い聞かせるようにというか、親切な感じだと思いますし。怒ってる子に対してはそういうふうになっちゃって、こっちもまあまあそれ相応の態度
	相手第一	まず第一に、相手が望む対応を取る	とにかくこっちはこう、水ですよ。水ですよ。合わないですよ。水のごとですよ
	要望以上の対応	相手の期待や要求を超える対応をして、相手を満足させる	お客さんがこうかこうか言ってる、「こうなりたい」ってもちろん希望は聞くんですけど、実際、それに対してもうちょよつと先回りができるないと、「3センチ切って」って言われて3センチ切るだけだったから、おまえじゃなくてもいいわってならないですかね、っていうのが僕の中ではあっちゃやっとなんか雑語とか見ても、なんか、あ、これ誰だれさんに似合いそうだとか、そういうお客さんの顔がちょよつと思ひ浮かぶようになって
神対応	日常生活への浸食	相手と対面しているときに限らず、相手に対する意識が日常生活にも及んでいる	僕も見えつつ言ったら、彼の世界に合わせることにしちゃいます。それは合いません。絶対。あ、あなたには見えるんだねって。僕には見えてないよって。ペースは合わせてあげると、嘘はつかない
	偽りなく伝える	相手のペースには合わせませんが、嘘はつかない	怒りたくなることも、素直に怒るようになる。なんか後先考えずに、結構、感情的に怒るのかもしれない
	ありのままの表現	自分の感情を抑制したり統制したりすることなく、ありのまま表現する	やっぱ向こうの方がこっちのことどう思ってるかちょよつと分かんないんで。やっぱ馬が合う合わないっていうのもあるけど。でも、なるべくこっちは門戸開放ですよ
偽りのない応対	自己開示	相手に対してオープンで、正直に接する	でも感情的になると、やっぱ、それらは叱るのとは違ってしまふので。感情的には怒らないですよ
	真摯に伝える	相手に対して、自分の感情や考えを真摯に伝える	

うじゃないですか。ですからそれもこちらから合わせていかなきゃいけない」や「その人その人。とても弱ってるタイプの人から、体力があるタイプの人が、もうほんとに千差万別なので。もう、その方によるかな」、「お客さんに合わせた接客に変わるっていうんですか。お客さんでもしゃべりたくない人も絶対いるんで」のように、ひとりひとり異なる要求や状況に応じて「個別対応」をしていくことが挙げられる。

この個別対応は「人によってもタイミングとかでも変わるかなと思います。この子は普段こう言うけど、今はやめとこうかなあとか」や「態度をこっちが気を付けてみたいな、自分で決めてないですけどね。そうかなって思っておいとくだけですよね。きめちゃったらダメじゃないかな」のように「臨機応変」に対応の仕方を変えていくことにもつながっている。

これは、先に記した〈機械的・定型的対応〉とは逆の行動である。このような姿勢は、「とにかくこっちはこう、水ですよね。合わせるしかないですよね」という、自分の都合よりもまずは「相手第一」に対応しようとする姿勢にもなる。

D. 〈神対応〉スタイル

感情労働は、ただ相手の要求を受け入れ、それに応えるだけではなく、相手がまだ求めているもの以上のものを提供しようとする〈神対応〉を取ることがある。

例えば、「だから相手の期待値を早く理解して、いっぱいある選択肢の中から何を選ぶのかって言ったときに、常に一つ上のグレードのものを提供し続けたら、多分すごくいい関係はできる」や「お客さんがここ痒いから搔いてって言われてから搔くのは嫌で、顔を見て痒いところが分かりたいって常に思っている」のように、相手の期待や要求を超える対応をして相手を満足させようとする「要望以上の対応」をすることである。

そしてそのためには、「なんか雑誌とか見ても、あ、これ誰だれさんに似合いそうだとか、そういうお客さんの顔がちょっと思い浮かぶようになった」のように、相手と対面している時に限らず、相手に対する意識が日常生活にも及ぶ「日常生活への浸食」を起こすことがある。

E. 〈偽りのない応対〉スタイル

誠心誠意、自分の真心で相手と関わろうとする感情労働がある。この〈偽りのない応対〉は、相手に嘘をつかず、ありのまま、正直な自分で関わろうとするスタイルである。

例えば、「ペースは合わせてあげるけど、嘘はつかない」というように「偽りなく伝える」ことや、「怒りたくなるときはもう、素直に怒るように。泣きたいときは、もう泣きます」のように、自分の感情を抑制したり統制したりすることなく「ありのままの表現」をする態度である。

あるいは、「やっぱりそこのところは正直に、常に自分の腹落ちしてるっていうこともあるし。あとは、気を使うっていう意味では嘘をつかない」や「なるべくこっちは門戸開放ですよね。絶対。こっちは閉じたら絶対だめ」のように、自分の感情だけでなく、相手に対してオープンな姿勢で「自己開示」をすることである。

また、「生徒はすごくビビるんですよね、レッド出すよとかって言うのとピッてなるんですけど。わたし嫌いで、それが。出さないんです、レッドカード」や「感情的には怒らないですけど、心から叱る」に見られるように、相手を操作しようとせず、自分の感情や考えを「真摯に伝える」姿勢である。これらは、〈偽りの感情表出〉とは逆の行為であると言える。

2) 各概念と協力者の語りの対応

抽出された概念が、どの協力者の語りに見られたかを示したものが表5である。表中の○印は、その概念にあてはまる感情労働についての語りがなされたことを示している。

概念ごとに、その感情労働を行っている人数を比較してみると、1名のみが語っている概念もあれば、9名が語っている概念も見られる。インタビューを行った18名のうち、1/3の6名以上が行っている感情労働は、「傾聴」、「探索」、「相手の被受容感」、「偽装」、「表現操作」、「ソフト対応」、「反応のパターン化」、「個別対応」、「臨機応変」であった。

EL職・技能系EL職・非EL職を比較すると、この3群において、行っているとする感情労働概念の種類に大差は見られない。どのような職種であっても、様々な形の感情労働を行っていると言えるだろう。しかし細部においては、いくつかの特徴が見られる。

〈機械的・定型的対応〉は、EL職のA/B/C/D/Eさんには見られなかった。これら5名は皆教員である。EL職に見られなかった対応としては、他にも〈無理のない対応〉と〈神対応〉がある。

個人別に概念の種類数を比較すると、Oさんが14種で他と比べて多く、Pさん(5種)、Qさん(4種)、Rさん(2種)は他と比べて少なかった。Oさんは学校職員であるが、現職は学生のメンタルヘルスケアに関わる部署に配属されており、職種としては非EL職であるものの、EL職と同様の対応が求められている。またP/Q/Rさんはともに整備士である。非EL職に位置づけられていても、仕事内容によって行う感情労働の内容は異なっていたと言えよう。他は、7種から10種の感情労働を行っており、職種によって数の違いは見られなかった。

考 察

1. 感情労働の様相をめぐる概観

協力者が語った感情労働の実態を質的に分析した結果、感情労働には「他者に向けて行われている」表面化した行動と、それを行うために「自分の内面で行われている」表面化しない行動の2面があることが示された。従来、感情労働として「何をしているか」ということと、それを行うために「個人が内面でしていること」の側面は、明確に区別されないで扱われてきた。Hochschildは「表層演技」と「深層演技」の二つに区別しているが、特定の行動—例えば「自分の感情とは異なる表現をする」という行動をしたとしても、それがその時点で「表層演技」か「深層演技」かだけではなく、その行動をとるに至ったプロセスが労働者にとっての感情労働の意味を左右し、感情労働を行った結果を左右すると考えられる。

確かに、その職においてふさわしいものとして労働者が行っている行動は、マニュアルとして明確に示され、教育や訓練の成果として行っている行動もあれば、暗に求められていることを察知して行ったり、あるいは他者をモデルとして労働者自身が身に付けたりした行動もあるだろう。その行動が職種の特性によって求められているものなのか、あるいは労働者個人が経験を通し、自身の労働観や価値観のもとに選択したものであるかを捉えるためには、表面化した行動そのものと個人の内面活動を分け、感情労働の意味を捉えていく必要がある。

このことは、労働者の教育や訓練、職場環境を考えていくときに考慮されるべき要素となると言えよう。看護師や介護士、教員といった対人援助職において、感情労働は「気働き・気遣い」「カウンセリングマインド」「愛情・情熱・使命感」の発現として捉えられ、労働者個人の資質に還元

される傾向がある（武井 2001, 大塚 2018）。人的資源管理の課題として、久村（2016）は、産業社会全体の感情労働化が進む中、組織は従業員に対し、感情労働的業務の程度と内容（行動指針）を明確に示す必要があると提言している。業務として「何をすべきか・何をしているか」が明確になった上で、そのために従業員自身の「内面で行われている作業」があるという認識を持つことは、労働者のメンタルヘルスを向上させ、人材管理を進めていく上で重要な点であると言えよう。

2. 生成された概念・サブカテゴリー・カテゴリーの様相

インタビューを質的に分析した結果、抽出された感情労働の概念の数は38個、サブカテゴリーは12個であった。このことは、労働者が多種多様な感情労働を行っていることを示すものである。その中には、より深く相手を理解し関わりを作ろうとする行動もあれば、あえて踏み込まず、相手と距離を置こうとする行動もある。あるいは、何をおいても相手の要望や要求に応えようとする行動もあれば、自分にできる範囲で動くにとどまるものもある。感情労働には画一的ではない方向性があり、一個人においてもさまざまなバリエーションを持って、状況に応じて異なった行動がとられていると言えよう。

Hochschild は、感情労働を「公的に観察可能な表情と身体表現を作るために行う感情の管理」であると定義し、その場で必要とされる感情を抱いたふりをする「表層演技」と、労働者自身がその感情を抱くようにする「深層演技」があることを示した。以来、感情労働は「演技すること＝自分を偽ること」であるとされてきた。しかし抽出された概念の中には、[偽りなく伝える]、[ありのままの表現]、[自己開示]、[真摯に伝える]という〈偽りのない応対〉があり、演技をしないで等身大の自分を示すことも、感情労働となりうることが示唆された。

つまり、状況によっては「嘘をつく」方が、正直でいるよりも心理的に楽な場合があるのである。演技をしてその場限りの望ましい状態を作り出すことよりも、将来的に実現したい相手との関係性や職務内容を選択し、そのためにエネルギーを注ぐこともあるだろう。相手と適切な関係を構築するために自己の感情を管理する行為を感情労働とするならば、自分を偽らないように自己コントロールする行為も、感情労働であると言えよう。

カテゴリー生成の結果において特筆すべき点は、行動として表れている感情労働が、【感情労働のスキル】、【感情労働のパターン】、【応答のスタイル】の、質的に異なる3つのカテゴリーに同定されたことである。すなわち、他者の中に適切な、あるいは望ましい感情状態を作り出すために何をしているかを考えた時、具体的な言動である【スキル】と、それが相手との関係の中でどのような意味を持つ行為であるかを指す【パターン】と、さらにはその行為が、他者や職務に対する、どのような姿勢や価値観を表しているかを指す【スタイル】の3つの次元が扱われる可能性があると言えよう。この点において、感情労働研究を行う場合には、感情労働としてこれらのどの次元を扱っているのかということは、明確にされるべきであろう。

このように、スキルとしての感情労働であるならば、その具体的な方法をマニュアル化して示すことが可能であろうし、教育や訓練で獲得しうる行動となるだろう。しかし、その行動をすることの意図・目的や理由について、労働者自身の理解や納得ができていないか否かによって、労働者の内的作業に違いが生じるであろうし、労働者にとっての感情労働の意味は異なるものとなると考えられる。

また、【パターン】としての感情労働も、その行動が持つ意味は同定できても、その行動が労働者のどのような姿勢の表れなのかは不明である。たとえば、自分の感情とは異なる感情を表現した

[偽装]を行った場合、それは単にマニュアルに示されていた「笑顔」を作っただけの〈機械的・定型的対応〉をしただけの場合もあれば、目前の相手の感情に訴えようと笑いかける〈人間的・有機的対応〉であるかもしれない。

さらに、感情労働がもたらすものとして、ストレスや共感疲労、バーンアウトなどの心身への影響、職務満足、組織コミットメントなどの職務態度への影響があり(久村 2019)、ネガティブな帰結とポジティブな帰結が示されてきた。さまざまな研究結果が出されている背景として、感情労働研究の分野が広がり、その概念や定義が一定ではないことが指摘されている(山本・岡島 2019)が、感情労働の3つの次元を区別し、特に【対応のスタイル】次元で検討していくことで、感情労働の影響についてより明確に示していけるのではないかと考えられる。

3. 職種及び個人と感情労働の対応

生成された概念と協力者の発言の対応(表5)においては、どの職種においても、さまざまな感情労働が行われていることが示された。感情労働が想定されていない職種(非EL職)においても、人との対面業務がある以上、労働者は感情労働を行っている。その内容は多岐にわたり、〈機械的・定型的対応〉も、〈人間的・有機的対応〉も見られる。EL職のように、感情労働をしていくことが想定された上で入職し、実際に感情労働を行っていくなかで労働者が体験することと、感情労働が想定されないまま入職し、感情労働を行うこととなった非EL職の体験とでは、その労働によってもたらされる意味や帰結は異なってくると考えられる。

各個人と感情労働の概念との対応を見てみると、どの職種の労働者も7~10種のバリエーションを語っていた者が多かったが、14種と多くの感情労働を語った者と、逆に、5・4・2種と、他者と比べてバリエーションが少なかった者がいた。14種の感情労働を語った協力者は学校職員であるが、これまでに様々な部署での業務を体験してきており、それぞれの部署において行う感情労働の種類が異なっていたことが考えられる。さらに、インタビュー時は学生のメンタルヘルスにかかわる部署に配属されており、インテイク業務を行うなど、EL職と同様の感情労働が期待されていることが、感情労働のバリエーションを増やしていたと考えられる。感情労働のバリエーションが少なかった3名は、いずれも整備士である。非EL職であっても、他の職種と同じか、あるいはそれよりも多くのバリエーションを示す者がいる一方で、対面業務の内容や機会によっては、行う感情労働は限定される可能性があると考えられる。

職種によって行われる感情労働が異なる可能性は、教員の場合にも見られる。教員の語りには、〈機械的・定型的対応〉、〈無理のない対応〉、〈神対応〉の対応スタイルは無く、逆に、他の職種では語られなかった[ありのままの表現]と[真摯に伝える]が見られた。このような姿勢は、児童・生徒と信頼関係を構築し、将来にわたる成長を視野に入れた関わりを重視していく教職に特有なものと言えるかもしれない。労働者個人の過去経験、対面業務を行う機会の多少、職種による対人関係の持ち方の特性などの要因が、感情労働の様相を左右すると考えられる。

おわりに

本研究は、従来の感情労働が極めて高く想定される職種(EL職)のみならず、技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種(技能系EL職)、感情労働が想定されていない職種(非

EL 職) の 3 カテゴリーに属する労働者に対してインタビューを行い、質的分析をすることによってカテゴリーを生成し、そもそも労働者は感情労働として「何をしているのか」という、「感情労働の実態」を明らかにしようとした。その結果、行動として表れる感情労働には様々な種類があることが分かり、感情労働に言及する場合、質的に異なる 3 つの次元が存在することが示された。感情労働が生起するプロセスを明らかにするためには、行動として行っている感情労働のどの次元を扱うのかを明確にした上で、個人の内的経験と、感情労働を引き起こす要因とを細分化して、その現象をとらえていく必要があると言えよう。

本研究では、労働者が行っている表面化した行動を分析したが、今後の課題としては、それを行うために労働者が自己の内面で行っている作業、および労働者にそのような感情労働をさせている要因について、同様に質的分析をしていく必要があるだろう。

しかし本研究では、非 EL 職であっても、様々な種類の感情労働を行っていることが示された。その一方で、行われる感情労働は、職種によって影響を受ける可能性があることも示唆された。本研究では、各グループ 6 名、計 18 名にインタビューを行ったが、これらの研究協力者がそのグループを代表するとは言い難い。職種による感情労働の違いを明らかにするためには、特定の職種において経験の異なる労働者を対象に、感情労働が生起するプロセスとその結果を明らかにしていく必要があるだろう。

謝 辞

本稿は、JSPS 科研費 挑戦的研究(萌芽) 課題番号: JP17K18594 「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」として助成を受けている成果の 1 つである。インタビューにご協力いただいた 18 名の方々には、心より感謝申し上げます。

参考文献

- 安賀早紀・大蔵雅夫(2015). コールセンターにおける職場環境と感情労働が職業性ストレスに与える影響. 徳島文理大学研究紀要. 89, 27-35.
- 荻野佳代子・龍ヶ崎隆司・稲木康一郎(2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウト及びストレスに与える影響. 心理学研究. 75(4), 371-377.
- 土井裕貴(2015). 対人援助職従事者におけるバーンアウトと感情労働の関係性について —事例分析を通じた検討— 大阪大学教育学年報. 20, 39-50.
- Hochschild,A.R.(1983). *The Managed Heart: Commercialized of Human Feeling*. Berkeley,CA: The University of California Press. 石川准・室伏亜希(訳)(2000). 管理される心 感情が商品になるとき. 世界思想社.
- 石川邦子(2011). コールセンターにおける感情労働の行動尺度の作成. 産業カウンセリング研究. 13(1), 1-11.
- 木下康仁(2003). グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究への誘い. 弘文堂.
- 木下康仁(2007). ライブ講義 M-GTA 実践的質的研究法. 弘文堂.
- 久村恵子(2016). 感情労働化する職務における人的資源管理の課題 —採用と能力開発の視点から— 南山経営研究. 30(3), 263-283.
- 久村恵子(2019). 感情労働により生じる効果に関する考察 —感情労働により人は何を得的のか— 南山経営研究. 33(3), 453-474.

- 三橋弘次 (2008). 感情労働で燃え尽きたのか? —感情労働とバーンアウトの関連を経験的に検証する— 社会学評論. 58(4), 576-592.
- 大塚弥生 (2018). 対人援助職としての教職に関する考察 —「感情労働」の視点から— アカデミア 人文・自然科学編. 15, 87-98.
- 榊原良太・富塚ゆり子・遠藤利彦 (2017). 子ども・保育者との関わりにおける保育士の認知的な感情労働方略と精神的健康の関連. 発達心理学研究. 28(1), 46-58.
- 須賀知美・庄司正美 (2007). 飲食店従業員の感情労働的行動尺度の作成の試み. 産業・組織心理学研究. 20(2), 41-52.
- 武井麻子 (2001). 感情と看護 人とかかわりを職業とすることの意味. 医学書院
- 武井麻子 (2006). ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか 感情労働の時代. 大和書房
- 田村尚子 (2018). 感情労働マネジメント 生産性出版
- 矢部真弓・東條光彦 (2011). 中学校教員用感情労働尺度構成の試み. 健康心理学研究. 24(1), 59-66.
- 山本準・岡島典子 (2019). 我が国における感情労働研究と課題 —CiNii 登録文献の分析をもとに— 鳴門教育大学研究紀要. 34, 237-251.
- 油布佐和子 (2010). 教職の病理現象にどう向き合うか —教育労働論の構築に向けて— 教育社会学研究. 86, 23-37.